บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการพัฒนาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการเดินทางของคนพิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถวีลแชร์ให้ดีขึ้น ตาม ๑๐ มาตรการเร่งด่วน และนโยบายแห่งโอกาสของทุกคน ให้ผู้พิการและผู้สูงอายุมีทางเลือกในการเดินทางที่สะดวกเพิ่มขึ้นของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง เพื่อหาแนวทางการพัฒนาให้การให้บริการดังกล่าวมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต มีรายได้เพียงพอที่จะสามารถให้บริการต่อไปได้โดยไม่เป็นภาระทางด้านงบประมาณภาครัฐ โดยวิธีการศึกษาจะทำการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการของรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในประเทศไทย กับรูปแบบการให้บริการของต่างประเทศ เพื่อหาแนวทาง และกรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จนำมาปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการของกรุงเทพมหานครต่อไป ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ควรพิจารณาความเป็นไปได้ในการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุนอกเขตกรุงเทพมหานคร และมีการเรียกเก็บค่าบริการสำหรับการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่ดำเนินการโดยกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน และในอนาคต ควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการให้บริการ โดยสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้ภายใต้อัตราค่าโดยสารที่รัฐเป็นผู้กำหนด เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการมากขึ้น

คำนำ

รายงานส่วนบุคคลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ ๑๐ โดยได้ศึกษาเพื่อพัฒนาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในปัจจุบันกรุงเทพมหานครกำลังทดลองเดินรถดังกล่าวอยู่ แต่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องการให้บริการ ทำให้การบริการยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร

ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาการให้บริการรถดังกล่าวของกรุงเทพมหานครที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับแนวทางการให้บริการของต่างประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้พิการและผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร และเพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้มีทางเลือกในการเดินทางที่มีประสิทธิภาพ สะดวก และปลอดภัยเพิ่มขึ้น

รายงานฉบับนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ท่านอาจารย์ธวัชชัย ฟักอังกูร รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักการจราจรและขนส่งทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูล คำปรึกษา และข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกท่าน ที่จะนำเนื้อหาสาระและประโยชน์จากการศึกษาไปใช้ในโอกาสต่อไป

นางสาวสุชาดา พิบูลศิริ
๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	**๑**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
สภาพปัญหา	๒
วัตถุประสงค์ของโครงการ	๒
ขอบเขตการศึกษา	๒
นิยามศัพท์	๒
วิธีการศึกษา	๔
ประโยชน์ในการศึกษา	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	**๕**
บทที่ ๓ เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง	**๑๐**
การบริหารจัดการเดินรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร	๑๐
การทบทวนรูปแบบการให้บริหารเดินรถสำหรับผู้พอการและผู้สูงอายุในต่างประเทศ	๑๔
บทที่ ๔ สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	**๑๘**
บรรณานุกรม	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบายไว้ ๖ ด้าน หนึ่งในนั้นมีนโยบายแห่งโอกาสของทุกคน และกำหนดมาตรการเร่งด่วน ๑๐ มาตรการ โดยมีการจัดทำโครงการเพิ่มรถแท็กซี่สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ จำนวน ๑๐๐ คัน ซึ่งตามนโยบายมหานครแห่งโอกาสของทุกคนได้คำนึงถึงการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นกลุ่มปกติ กลุ่มผู้พิการและทุพพลภาพ และกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งมีการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาด ลิฟท์และบันไดเลื่อน เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยและทุกสถานภาพสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตามกรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ จึงทำให้ระบบขนส่งมวลชนระบบหลักยังไม่สามารถครอบคลุมทุกพื้นที่ของเมืองได้ จำเป็นต้องมีระบบรองที่สามารถนำพากลุ่มผู้ใช้ไปยังจุดเชื่อมต่อของระบบหลักได้ ซึ่งระบบรองดังกล่าวนั้นยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการและทุพพลภาพ และกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องใช้รถวีลแชร์ (wheelchair) ซึ่งเมืองสำคัญ ๆ ของโลกได้มีการบริการแท็กซี่สำหรับผู้พิการและทุพพลภาพที่ใช้วีลแชร์ โดยมีรูปแบบการบริหารหลายรูปแบบ ทั้งรัฐบาลให้การสนับสนุนหรือเอกชนดำเนินการเอง เพื่อให้ความเท่าเทียมกันในสังคม

จากสถิติที่สำนักการจราจรและขนส่งได้รวบรวม แจ้งว่าในกรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้ใช้รถวีลแชร์ตามที่ได้ลงทะเบียนไว้กับกรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๔,๐๐๐ คน แบ่งออกเป็นผู้พิการ ๑๖,๐๐๐ คน และผู้สูงอายุ ๔๘,๐๐๐ คน ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมีความจำเป็นที่ต้องประกอบกิจวัตรประจำวันและเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมกับประชาชนทั่วไป เช่น การประกอบอาชีพ การเรียนหนังสือ การเข้าร่วมกลุ่มเพื่อการพัฒนาตนเองและการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น จึงเป็นภาระหน้าที่ของเมืองที่จะต้องให้การดูแลกลุ่มคนดังกล่าว เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคมตามนโยบายมหานครแห่งโอกาสของทุกคน

บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด ได้สนับสนุนกรุงเทพมหานครดำเนินการนำร่องด้วยการจัดการรถบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น จำนวน ๑๐ คัน เพื่อทดลองและวัดความต้องการและประโยชน์ที่จะได้รับแก่ประชาชนกลุ่มดังกล่าวอย่างแท้จริง โดยเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ ๕ ธันวาคม ๒๕๕๕ ผลการดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาพบว่า มีสถิติการเรียกใช้บริการจากประชาชนกว่า ๑๐,๐๐๐ เที่ยว แต่เนื่องจากมีจำนวนรถบริการเพียง ๑๐ คัน จึงไม่สามารถให้บริการได้ตามความต้องการของผู้พิการและผู้สูงอายุ สำนักการจราจรและขนส่งจึงได้จัดทำโครงการบริหารจัดการทดลองเดินรถแท็กซี่สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยขอรถเพิ่มจำนวน ๒๐ คัน รวมของเดิมเป็น ๓๐ คัน พร้อมค่าบริหารจัดการเดินรถรวม ๓๐ คัน โดยยังไม่คิดค่าบริการตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

๒. สภาพปัญหา

๒.๑ ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้รถที่จองทั้งขาไปและขากลับ และมีความถี่ในการเรียกใช้บริการสูงมาก ในบางรายสูงถึง ๓๐ ครั้ง/เดือน และมีแนวโน้มมากขึ้นเรื่อยๆ จึงเกิดปัญหาจำนวนรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ

๒.๒ เนื่องจากการให้บริการรถบริการในปัจจุบันกรุงเทพมหานครไม่เรียกเก็บค่าบริการ จึงเป็นภาระของกรุงเทพมหานครในการสนับสนุนด้านงบประมาณ

๒.๓ ผู้ใช้บริการบางรายต้องการให้ไปรับ – ส่งนอกเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถดำเนินการให้ได้

๓. วัตถุประสงค์ของโครงการ

๓.๑ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการเดินทางของคนพิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถวีลแชร์ให้ดีขึ้น ตาม ๑๐ มาตรการเร่งด่วน และนโยบายแห่งโอกาสของทุกคน ให้ผู้พิการและผู้สูงอายุมีทางเลือกในการเดินทางที่สะดวกเพิ่มขึ้น

๓.๒ เพื่อให้โครงการมีรายได้จากการดำเนินการ ลดภาระการสนับสนุนงบประมาณโครงการโดยภาครัฐ

๓.๓ เพื่อให้มีรถสำหรับบริการผู้พิการและผู้สูงอายุเพียงพอกับความต้องการ

๓.๔ เพื่อหาแนวทางลดความสูญเปล่าของระยะทาง

๔. ขอบเขตการศึกษา

เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยแก้ไขปัญหาจำนวนรถมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ลดภาระการสนับสนุนงบประมาณของกรุงเทพมหานครและเพื่อให้คนพิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถวีลแชร์ได้รับความสะดวกในการใช้รถบริการโดยมีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มขึ้น

๕. นิยามศัพท์

๕.๑ คนพิการและทุพพลภาพ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ให้คำนิยามว่า “พิการ” หมายถึง เสียอวัยวะ มีแขน มีขา เป็นต้น เสียไปจากสภาพเดิม ส่วน คำว่า “ทุพพลภาพ” หมายถึง หย่อนกำลัง ความสามารถที่จะประกอบการงานได้ตามปกติ

ความหมายของคำว่า ความพิการ คนพิการ หรือทุพพลภาพ ในกลุ่มกฎหมายของหน่วยงานของรัฐก็ได้มีการให้คำนิยามไว้หลายความหมายด้วยกัน เช่น มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๔ บัญญัติให้คำว่า "คนพิการ” หมายถึง คนที่มีความผิดปกติหรือบกพร่องทางร่างกาย

ทางสติปัญญา หรือทางจิตใจ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ บัญญัติให้คำว่า “ทุพพลภาพ” หมายถึง การสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของอวัยวะหรือของร่างกายหรือสูญเสียสภาวะปกติของจิตใจจนไม่สามารถทำงานได้ การให้คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับคนพิการหรือทุพพลภาพของหน่วยงานต่าง ๆ ข้างต้น อาจจำแนกออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ เป็นกฎหมายที่มีขึ้นเพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น เช่น กฎกระทรวง ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๓๗) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๔ กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๕ ออกตามความในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นต้น ความหมายของกลุ่มที่ ๑ นั้นถือได้ว่าสอดคล้องกับคำว่า “บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพ” ตามมาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยมีลักษณะร่วมกันประการหนึ่ง คือ การถูกจำกัดความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้ด้วยวิธีการปกติ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนร่วมในสังคมอย่างบุคคลทั่วไป รัฐจึงจำเป็นต้องจัดบริการตามความต้องการจำเป็นพิเศษนั้น เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตได้เท่าเทียมหรือใกล้เคียงกับบุคคลทั่วไป

กลุ่มที่ ๒ เป็นกฎหมายที่มีขึ้นเพื่อให้บุคคลที่พิการในภายหลังได้รับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. ๒๕๓๗ เป็นต้น ความหมายของกลุ่มที่ ๒ จะมีความหมายกว้าง เนื่องจากแม้พิการเพียงเล็กน้อยก็เข้าหลักเกณฑ์ที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง

กลุ่มที่ ๓ เป็นกฎหมายที่มีผลเป็นการจำกัดสิทธิคนพิการในการประกอบอาชีพ เช่น ระเบียบว่าด้วยการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยถึงขั้นทุพพลภาพของพนักงานโรงแรมเอราวัณ พ.ศ. ๒๕๒๔ ข้อบังคับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๑๒๔ ว่าด้วยพนักงาน และข้อบังคับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ฉบับที่ ๑๒๕ ว่าด้วยลูกจ้าง เป็นต้น เนื่องจากคำว่า “คนพิการหรือทุพพลภาพ” ตามความหมายของกฎหมายกลุ่มที่ ๓ เป็นการขัดกับมาตรา ๓๐ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยอย่างชัดแจ้ง

๕.๒ ผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓ ระบุว่า “ในพระราชบัญญัตินี้ “ผู้สูงอายุ” หมายความว่าบุคคล ซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย” ยิ่งไปกว่านั้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งแม้จะไม่นิยามไว้ตรงๆ ว่าผู้สูงอายุคือ คนที่มีอายุเท่าใด แต่ก็ระบุในมาตรา ๕๓ ว่า “บุคคล ซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพมีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวย ความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ” แสดงนัยว่า ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ผู้สูงอายุคือ ผู้ที่มีอายุ ๖๐ ปีบริบูรณ์แล้ว

๕.๓ บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด เดิมใช้ชื่อว่า บริษัท สหสามัคคีค้าสัตว์ จำกัด ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๔๙๘ มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการ ๖ ข้อ มีทุนจดทะเบียน ๒ ล้านบาท ต่อมาบริษัทโดยมีมติที่ประชุมวิสามัญครั้งที่ ๒/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๐๒ ได้เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น ๕๐ ล้านบาท มีเทศบาลนครกรุงเทพเป็นผู้ถือหุ้นของบริษัทจำนวนเงิน ๔๙,๙๙๔,๐๐๐.- บาท คิดเป็นมูลค่าร้อยละ ๙๙.๙๘ ของทุนจดทะเบียน และส่วนที่เหลือร้อยละ ๐.๐๒ มีเอกชนเป็นผู้ถือหุ้น โดยได้ขอจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด” และได้ขอเพิ่มวัตถุประสงค์ของบริษัทเป็น ๔๑ ข้อ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๓๗ ซึ่งการที่กรุงเทพมหานครถือหุ้นในบริษัทเกินกว่าร้อยละห้าสิบดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานทั้งปวงของบริษัทอยู่ในอำนาจควบคุมหรือกำกับของกรุงเทพมหานครไม่ต่างจากรัฐวิสาหกิจของรัฐบาลที่จัดตั้งเป็นบริษัทที่ถือเป็นวิสาหกิจของรัฐ เพียงแต่บริษัทที่กรุงเทพมหานครหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นจัดตั้งไม่มีชื่อเรียกตามกฎหมายดังเช่นรัฐวิสาหกิจที่มีชื่อเรียกตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ.๒๕๐๒ เท่านั้น จึงถือว่าบริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด เป็นวิสาหกิจของกรุงเทพมหานคร

ในการดำเนินกิจการของบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัดนั้นคณะกรรมการกฤษฎีกาได้มีความเห็นเรื่องการทำกิจการของกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มาตรา๙๔(๑)ว่าบทบัญญัติที่กำหนดกรอบสำหรับกรุงเทพมหานครในการร่วมก่อตั้งหรือเข้าไปถือหุ้นในบริษัทโดยบริษัทนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการสาธารณูปโภคเท่านั้นแต่ไม่กระทบกระเทือนถึงกิจการที่กรุงเทพมหานครได้กระทำอยู่ก่อนวันพระราชบัญญัติดังกล่าวมีผลบังคับใช้

๖. วิธีการศึกษา

๖.๑ ศึกษาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

๖.๒ การศึกษาจากเอกสาร และข้อมูลอิเล็กทรอนิคส์เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในต่างประเทศที่ประสบผลสำเร็จในการให้บริการ

๖.๓ วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียวิธีการดำเนินการของแต่ละประเทศเพื่อนำมาปรับใช้กับกรุงเทพมหานคร

๗. ประโยชน์ในการศึกษา

๗.๑ เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้พิการและผู้สูงอายุ

๗.๒ ผู้พิการและผู้สูงอายุมีทางเลือกในการเดินทางที่สะดวกเพิ่มขึ้นและเพียงพอ

๗.๓ เป็นการพัฒนาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครให้ทัดเทียมกับเมืองชั้นนำของโลก

๗.๔ ส่งเสริมการพัฒนาเมืองอันเนื่องมาจากการสร้างความเท่าเทียมของประชาชน

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๓๗ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนด ลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ซึ่งได้จัดอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษี หรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

๒. พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖

กล่าวถึงแนวคิดระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการปองกันการแกไขปญหา การพัฒนา และการสงเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความ จำเปนขั้นพื้นฐานของประชาชน ใหมีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองไดอยางทั่วถึงเหมาะสมเปนธรรม และใหเปนไปตามมาตรฐาน ทั้งทางดานการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยูอาศัย การทำงาน และการมี รายไดนันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเปนมนุษยสิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีสวนรวมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

๓. ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่อง การจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๔ ในข้อบัญญัตินี้

"การจัดสวัสดิการ" หมายความว่า การดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต จิตใจ อารมณ์ สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม การป้องกันฟื้นฟูและพัฒนาสุขภาพกาย สุขภาพจิต การฝึกอาชีพ ทัศนศึกษา การศึกษา การดูงาน การรับเลี้ยงดูเด็กภาคกลางวันการอาสาสอนด้อยโอกาส การจัดสวัสดิการเพื่อการสมรส การส่งเสริมสวัสดิภาพครอบครัว การอุปสมบท การบรรพชา กิจกรรม ผู้สูงอายุ การฌาปนกิจสงเคราะห์ ให้แก่ผู้รับบริการสวัสดิการและการสงเคราะห์

"การสงเคราะห์" หมายความว่า การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลและครอบครัวที่ประสบความเดือดร้อน ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเป็นปกติสุข

"ผู้รับบริการสวัสดิการและการสงเคราะห์" หมายความว่า เด็ก เยาวชน สตรี หัวหน้าครอบครัว ผู้สูงอายุ คนพิการ ทุพพลภาพ คนไร้ที่พึ่ง เด็กในแหล่งก่อสร้าง เด็กเร่ร่อน ผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม ผู้ต้องขัง ผู้พ้นโทษ ผู้ติดสิ่งเสพติด และผู้ประสบปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือในกรุงเทพมหานคร

ข้อ ๕ ในข้อบัญญัตินี้ การจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ เป็นการดำเนินการตามความเหมาะสมตามความจำเป็นในการบริการให้แก่ผู้รับบริการสวัสดิการและการสงเคราะห์แต่ละราย และให้รวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการ

๔. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

ความหมายของบริการสาธารณะ ศุภชัย ยาวะประภาส (๒๕๓๙ อ้างถึงใน การุณย์ คล้ายคลึง, ๒๕๕๐, หนา ๒๗) ไดพิจารณานิยาม และความหมายของคำว่า “บริการสาธารณะ” จะต้องพิจารณาจากองคประกอบ ๒ ประการ คือ

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือความควบคุมของฝ่ายปกครองลักษณะที่สำคัญที่สุดบริการสาธารณะคือตองเปนกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการสวนรวมของประชาชน ซึ่งก็คือเปนกิจการที่อยูในความอำนวยการของรัฐ แต่เนื่องจากปัจจุบันภาคกิจของรัฐมีมากขึ้น กิจกรรมบางอย่างต้องใชเทคโนโลยีในการจัดทำ ใชเงินลงทุนสูงและรัฐไมมีความพรอม จึงตองมอบใหบุคคลอื่น ซึ่งอาจเปนหนวยงานของรัฐหรือเอกชน เปนผูดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่นดำเนินการจัดทำแลว บทบาทของรัฐในฐานะผูจัดทำหรือผูอำนวยการก็จะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผูควบคุมมาตรฐานของบริการสาธารณะควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งควบคุมคาบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนไดรับประโยชนตอบแทนมากที่สุด และเดือดรอนนอยที่สุด

๒. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงคเพื่อสาธารณะประโยชนโดยความต้องการสวนรวมของประชาชนอาจแบงไดเป็น ๒ ประเภท คือความตองการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงตองมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว

๕. กรอบแนวคิดของแมคคินซีย์ (Mckinsey ๗s Framework)

แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่ในปี ค.ศ. ๑๙๘๐ โดย Robert Waterman, Tom Peter and Juline Phillips ซึ่งเผยแพร่ผลการวิจัยการเทียบเคียงข้อมูลของบริษัทชั้นนำซึ่งมีความโดดเด่นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในด้านนวัตกรรม และการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ โดยกรอบแนวคิดพื้นฐานที่นำมาใช้ในการคัดสรรบริษัทต่าง ๆ นั้นเรียกว่า Mckinsey ๗s Framework ซึ่งกรอบแนวคิดประกอบด้วยปัจจัย ๗ ประการในการประเมินองค์การในส่วนของ SWOT วิเคราะห์ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาสพัฒนา และอุปสรรคอย่างไรปัจจัยทั้ง ๗ ประกอบด้วย

๑. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ องค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน วิสัยทัศน์คืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็น

อย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กร กำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันมาได้และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

๒. โครงสร้างองค์การ (Structure) คือโครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๓. ระบบการปฏิบัติงาน (System) การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน (Working System) ก็มีความสำคัญยิ่ง อาทิ ระบบบัญชี/การเงิน (Financial System) ระบบพัสดุ (Supply System) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ระบบการติดตาม/ประเมินผล (Monitoring/Evaluation System) ฯลฯ

๔. บุคลากร (Staff) ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์การที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์การจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

๕. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์การสามารถแยกทักษะออกเป็น ๒ ด้านหลักคือ ๑) ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคลอซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ๒) ทักษะด้านความถนัด (Aptitudes and special talents) เป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์การคงต้องมุ่งเน้นในทั้ง ๒ ความสามารถไปควบคู่กัน

๖. รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่าความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

๗. ค่านิยมร่วม (Shared values) ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และเป็นวัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรก็คือความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร ความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้บริหาร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้วองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

๖. VALUE CHAIN (M.E. Porter, ๑๙๘๐)

การเชื่อมโยงของกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร โดยคุณค่าที่บริษัทสร้างขึ้นสามารถวัดได้โดยการพิจารณาว่าผู้บริโภคยินยอมที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัทมากน้อยเพียงใด ซึ่งได้ แบ่งกิจกรรมภายในองค์กร เป็น ๒ กิจกรรม คือ กิจกรรมหลัก PRIMARY ACTIVITIES) และกิจกรรมสนับสนุน (SUPPORT ACTIVITIES) โดยกิจกรรมทุกประเภทมีส่วนในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการของบริษัท องค์ประกอบของ VALUE CHAIN ANALYSIS

๑. **กิจกรรมหลัก** (PRIMARY ACTIVITIES) ซึ่งประกอบด้วย ๕ กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือสร้างสรรค์สินค้าหรือบริการ การตลาดและการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภค ดังนี้คือ

- INBOUND LOGISTICS กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการได้รับ การขนส่ง การจัดเก็บและการแจกจ่ายวัตถุดิบ
- OPERATIONS กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้า เป็นขั้นตอนการผลิ
- OUTBOUND LOGISTICS กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ รวบรวม จัดจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังลูกค้า
- MARKETING AND SALES กิจกรรมที่เกี่ยวกับการชักจูงให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการ
- CUSTOMER SERVICES กิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้า รวมถึงการบริการหลังการขาย

๒. **กิจกรรมสนับสนุน** เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้ ประกอบด้วย

- PROCUREMENT กิจกรรมในการจัดซื้อ-จัดหา INPUT เพื่อมาใช้ในกิจกรรมหลัก
- TECHNOLOGY DEVELOPMENT กิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยในการเพิ่มคุณค่าให้สินค้าและบริการหรือกระบวนการผลิต
- HUMAN RESOURCE MANAGEMENT กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่วิเคราะห์ความต้องการ สรรหา และคัดเลือก ประเมินผล พัฒนา ฝึกอบรม ระบบเงินเดือนค่าจ้าง และแรงงาน
- FIRM INFRASTRUCTURE โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ ระบบบัญชี ระบบการเงิน การบริหารจัดการขององค์กร

การจัดการห่วงโซ่คุณค่า เป็นการจัดการโดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า (WILLING TO PAY) ในกระบวนการผลิตแต่ละกิจกรรมย่อมสร้างคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เชื่อมโยงของกิจกรรมต่างๆ ภายใน VALUE CHAIN ขององค์กร รวมทั้งความเชื่อมโยงของกิจกรรมดังกล่าวกับกิจกรรมใน VALUE CHAIN ของผู้จัดจำหน่าย (SUPPLIER) และสามารถทำให้เกิดความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ขององค์กร ดังนั้น แนวคิด VALUE CHAIN คือ การเพิ่มความได้เปรียบเชิงแข่งขันขององค์กรภายใต้กรอบของกลยุทธ์การแข่งขัน ที่องค์กรยึดถือ แบ่งเป็นสองกลยุทธ์ใหญ่ๆ คือ กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (COST LEADERSHIP) และกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (DIFFERENTIATION) การปรับเปลี่ยน VALUE CHAIN เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันทั้งสองกลยุทธ์ต่างกันคือ กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุนต่ำ คือ ความได้เปรียบด้านต้นทุน (COST ADVANTAGE) ทำให้องค์กรสามารถตั้งราคาสินค้าต่ำกว่าคู่แข่ง ส่วนกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง(DIFFERENTIATION) คือ ความสามารถในการสร้างสิ่งที่เป็นคุณค่า ที่ลูกค้าต้องการให้เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ขององค์กรในขณะที่ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งไม่มีคุณค่าดังกล่าว ผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่ใช้กลยุทธ์สร้างความแตกต่างจึงมีความโดดเด่นเหนือผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง

บทที่ ๓

เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง

ในการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนารถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในครั้งนี้ จะทำการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในประเทศไทย (กรุงเทพมหานคร) กับต่างประเทศ เพื่อทราบถึงรูปแบบการให้บริการ และนำมาวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ของรูปแบบการให้บริการที่ต่างกันไปในแต่ละประเทศ เพื่อนำมาสู่ข้อเสนอแนะการพัฒนารูปแบบการให้บริการฯ ของประเทศไทยต่อไป

๑. การบริหารจัดการโครงการเดินรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้ว่าจ้างบริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัดเป็นผู้บริหารจัดการโครงการดังกล่าว โดยใช้งบประมาณจำนวน ๒๙,๗๗๖,๐๓๐ บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายประกอบด้วยค่างานเตรียมความพร้อม งานด้านบริหารจัดการและค่าเช่ารถ โดยมีรูปแบบการบริหารโครงการดังนี้

๑.๑ ช่วงเตรียมความสมบูรณ์ในการบริหารจัดการโครงการ

๑.๑.๑ จัดให้มีสถานที่ศูนย์บริหารโครงการ ๓ ศูนย์ ดังนี้

(๑) ศูนย์ที่ ๑ ศูนย์หนองแขม ตั้งอยู่เลขที่ ๔๕ ถนนพุทธมณฑลสาย ๓ แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม ดูแลพื้นที่กลุ่มกรุงธนเหนือและกลุ่มกรุงธนใต้ หมายเลขติดต่อ ๐๙๐-๐๙๐๐๗๒๐

(๒) ศูนย์ที่ ๒ ศูนย์รามคำแหง ๔๐ ตั้งอยู่เลขที่ ๒ ซอยรามคำแหง ๔๐ แยก ๒ แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ ดูแลพื้นที่กลุ่มกรุงเทพใต้ กรุงเทพตะวันออกและกรุงเทพกลาง หมายเลขติดต่อ ๐๙๐-๐๙๐๐๗๒๗ และ ๐๙๐-๐๙๐๐๗๒๘

(๓) ศูนย์ที่ ๓ ศูนย์พระราม ๓ ดูแลพื้นที่กลุ่มกรุงเทพเหนือ หมายเลขติดต่อ ๐๙๐-๐๙๐๐๗๒๙ และ ๐๒-๒๙๔๖๕๒๔

๑.๑.๒ จัดให้มีรถพร้อมติดตั้งลิฟท์และอุปกรณ์ตกแต่ง รถที่ให้บริการเป็นการดัดแปลงรถตู้ที่มีจำหน่ายในประเทศไทยและทำการติดตั้งอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้รถวีลแชร์และผู้ติดตามด้วยความปลอดภัย โดยมีอุปกรณ์ในตัวรถดังนี้

- ลิฟต์ไฮโดรลิคสำหรับขึ้น-ลง พร้อมที่จับ
- หมุดยึดตัวรถพร้อมสายรัดความปลอดภัย
- เข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้ใช้รถวีลแชร์
- เบาะเสริมสำหรับผู้ติดตาม ๒ ที่นั่ง
- ระบบมิเตอร์สำหรับคำนวณค่าบริการและระยะทางบนตัวรถ

๑.๑.๓ งานประกันภัย จัดทำประกันภัยรถยนต์ประเภทหนึ่งและตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถยนต์ พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยแบ่งการคุ้มครองให้ครอบคลุมถึงการคุ้มครองการบาดเจ็บและการเสียชีวิตของบุคคลภายนอก การคุ้มครองทรัพย์สินของบุคคลภายนอกและการคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลและการเสียชีวิตสำหรับผู้ขับขี่และผู้โดยสารในความรับผิดดังกล่าวข้างต้น ต้องเกิดโดยอุบัติเหตุอันเกี่ยวกับโครงการรถบริการผู้พิการและผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นภายใต้ขอบเขตการเสี่ยงภัยที่เอาประกันภัยไว้ และเกิดขึ้นในระหว่างระยะเวลาประกันภัยที่ระบุไว้ภายใต้กฎหมายไทยโดยอำนาจศาลไทย

๑.๑.๔ งานบุคลากร จัดเตรียมบุคลากรในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ และรวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรให้เพียงพอและพร้อมต่อการให้บริการในวันเปิดบริการ

๑.๒ งานบริหารจัดการโครงการ

๑.๒.๑ การบริหารจัดการสำนักงานกลางและศูนย์จอดรถ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานกลางและศูนย์จอดรถให้พอเพียง รวมทั้งการทำความสะอาดสาธารณูปโภค ต่างๆ และจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ

๑.๒.๒ งานจัดการเดินรถ

(๑) ผู้ต้องการใช้บริการสามารถดำเนินการได้ดังนี้

- ต้องติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อทำการนัดหมายสถานที่และเวลาในการไปรับและส่งได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๙.๐๐ น.- ๑๖.๐๐ น. อยู่ใกล้ศูนย์ไหนโทรไปศูนย์นั้น โดยรถบริการจะให้บริการในเวลา ๐๖.๐๐ น. – ๒๒.๐๐ น. ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเรียกใช้ได้ทันทีหรือเป็นการจองล่วงหน้าก็ได้

- สำหรับผู้ใช้ครั้งแรกต้องลงทะเบียนผู้ใช้ เพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นผู้ใช้รถวีลแชร์และเพื่อความสะดวกในการใช้บริการครั้งต่อไป และสำหรับผู้ที่ลงทะเบียนแล้วสามารถแจ้งเบอร์โทรศัพท์พร้อมเวลาและสถานที่นัดหมายได้ทันที

- ศูนย์บริการจะยืนยันสถานการณ์จองรถ

- รถบริการจะไปรับตามเวลาและสถานที่ที่นัดหมาย และไปส่งตามสถานที่ ที่ได้รับแจ้งไว้ โดยการให้บริการจะสามารถให้บริการได้ทั้งผู้ที่ทำการจองล่วงหน้าและผู้ที่ต้องการใช้รถในทันที (ในกรณีที่มีรถว่าง) โดยในการดำเนินงานสั่งการนั้นจะเป็นรูปแบบ REAL-TIME ที่ทันต่อเหตุการณ์และมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานค่อนข้างสูง โดยรูปแบบการบริหารจัดการเช่นนี้จะเป็นการดำเนินการในแต่ละวันตั้งแต่ขั้นตอนการรับงานจากผู้ที่ต้องการใช้งานไปจนถึงการบริการเดินรถและการเก็บข้อมูลความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

(๒) การจัดการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับรถ เช่น ค่าภาษีทะเบียน ค่าประกันภัยรถยนต์รวมทั้ง จัดหาอุปกรณ์หรือระบบความปลอดภัยในตัวรถและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็น

(๓) จัดให้มีพนักงานขับรถที่มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญในการขับรถ

(๔) งานตรวจสอบและกำกับดูแลการเดินรถ โดยจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานรายวัน เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนเที่ยวการเดินรถ สถานที่รับและส่งผู้โดยสาร ระยะทางการให้บริการเป็นต้น กำกับดูแลตรวจสอบและประเมินผลการเดินรถตามมาตรฐานการให้บริการ กำกับดูแลบำรุงรักษาระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินรถให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมกับการใช้งานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรวจสอบการดำเนินงานเดินรถหากมีข้อร้องเรียนจากผู้โดยสาร

(๕) งานซ่อมบำรุงและดูแลรักษารถ ดำเนินการซ่อมบำรุงรักษาและซ่อมแซม ตรวจสอบสภาพตามระยะเวลาและระยะทางที่กำหนดตามหลักการของการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน ตลอดจนดำเนินการให้รถมีสภาพที่ปลอดภัยใช้งานได้ดี พร้อมและเพียงพอในการให้บริการทุกวัน

๑.๓ งานดูแลรักษาและซ่อมบำรุง ดำเนินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมศูนย์จอดรถและสำนักงานให้อยู่ในสภาพปลอดภัยใช้งานได้ดีและสามารถให้บริการได้

๑.๔ งานบริหารจัดการบุคคล ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ มาปฏิบัติงานตามขอบเขตของงานเพื่อให้พร้อมต่อการเดินรถในตำแหน่งดังต่อไปนี้

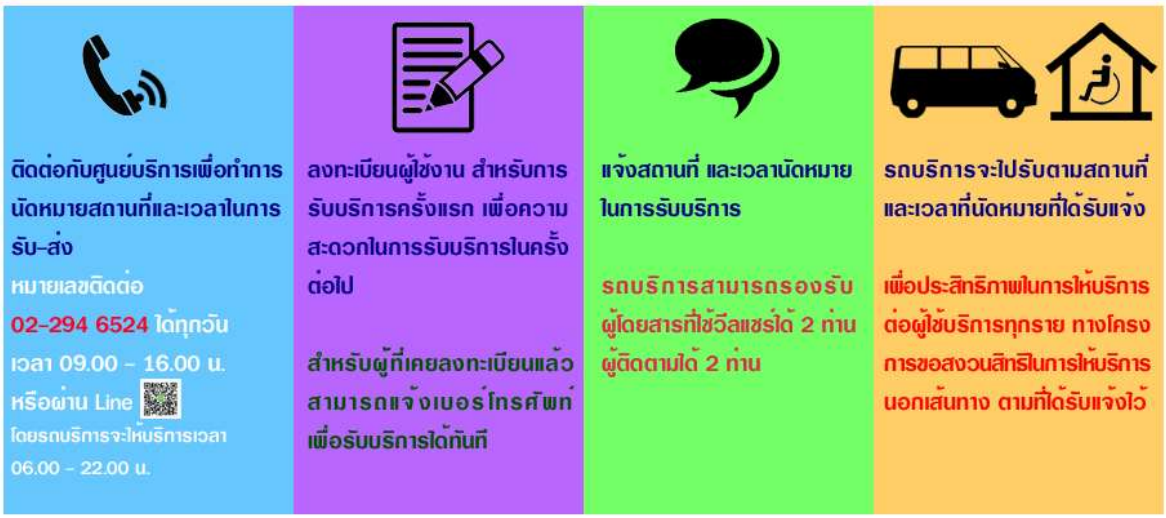
ลำดับ	รายการ	จำนวน(คน)	หมายเหตุ
1	ผู้จัดการโครงการ	1	
2	เลขานุการโครงการ	1	
3	ผู้จัดการเดินรถและประสานงาน	1	
4	หัวหน้าซ่อมบำรุง	1	
5	หัวหน้าเดินรถและประสานงาน	3	
6	เจ้าหน้าที่ call center	7	
7	เจ้าหน้าที่การเดินรถ	12	
8	เจ้าหน้าที่บุคคล	1	
9	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	1	
10	เจ้าหน้าที่บัญชี	1	
11	เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	1	
12	เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง	2	
13	พนักงานขับรถ	36	
	รวม	68	

นอกจากนี้ในการดำเนินการให้พร้อมต่อการปฏิบัติจะจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการปฏิบัติงานทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทำให้ระบบมีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโครงการ

๑.๕ งานด้านประชาสัมพันธ์ จะทำการประชาสัมพันธ์โครงการฯเพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยจะจัดทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

๑.๖ รูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน

๑.๖.๑ วิธีการเรียกใช้บริการ



๑.๖.๒ ระบบและมาตรฐานของรถบริการ

รถที่ให้บริการนี้เป็นการดัดแปลงรถตู้ที่มีจำหน่ายในประเทศไทย และทำการติดตั้งอุปกรณ์ที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้รถวีลแชร์ และผู้ติดตามด้วยความปลอดภัย โดยมีต้นแบบในการดัดแปลงจากประเทศญี่ปุ่น

๒. การทบทวนรูปแบบการให้บริการเดินรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในต่างประเทศ

๒.๑ การบริหารจัดการการเดินรถสำหรับผู้พิการในประเทศสิงคโปร์

ดำเนินการโดยเอกชน มีรถที่ใช้สำหรับให้บริการหลายรูปแบบ อัตราค่าบริการและเงื่อนไขในการจองจะแตกต่างกันไปตามตามรูปแบบของรถ

Hyundai Starex wheelchair taxi

SMRT's only multi-purpose van has a hydraulic ramp but can take only normal-sized wheelchairs.

Tel: +65 6555 8888
Rates: S$8 + meter for current bookings, S$16 + meter fare for bookings half-an-hour or more in advance.

Maxi Cab

Limousine Cab's multi-purpose Maxi Cab fits only normal-sized wheelchairs.

Tel: +65 6535 3534
Rates: S$65 per trip flat rate fee for immediate service.

London Cab

London Cab fits larger-sized wheelchairs.

Tel: +65 6535 3534
Rates: S$55 per trip flat rate fee (requires advance booking).

Limo Maxi Wheelchair Transfers

Limo Maxi offers a range of Minibuses, vans and taxis for different wheelchair sizes.

Tel: +65 8368 9737
Rates: S$65 per trip flat rate fee.

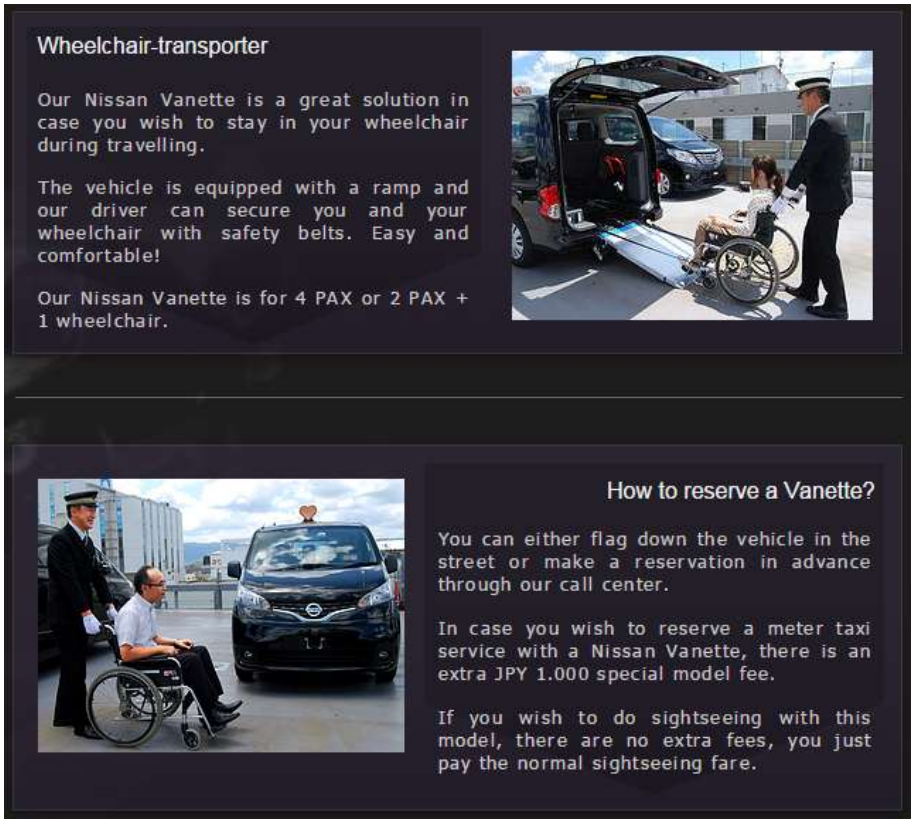
Wheelchair Minibus

Tel: +65 6254 3006
Rates: S$25 per trip flat rate fee

Handicaps Welfare Association has about 20 wheelchair buses that can take all types of wheelchairs. Priority is given to those going to school, work or for medical appointments. Operates from 9am to midnight.

๒.๒ การบริหารจัดการเดินรถสำหรับผู้พิการในประเทศญี่ปุ่น

ดำเนินการโดยเอกชน โดยปกติแท็กซี่สำหรับคนพิการจะไม่ได้วิ่งอยู่ตามท้องถนนโดยทั่วไปหรือจะหาได้ยาก เนื่องจากแท็กซี่ที่ญี่ปุ่นเป็นการขนส่งที่มีราคาแพงที่สุด ผู้โดยสารจะนิยมเดินทางโดยรถไฟมากกว่า แท็กซี่สำหรับคนพิการที่ญี่ปุ่นจะติดตั้งสายพานและลิฟท์สำหรับผู้โดยสารที่เดินทางพร้อม WHEELCHAIR ตัวรถจะถูกแบบแบบให้รองรับการนำ WHEELCHAIR ขึ้นรถได้โดยสะดวก ผู้ใช้บริการสามารถโทรจองรถได้ที่ CALL CENTER อัตราค่าบริการเป็นอัตราปกติเหมือนแท็กซี่ทั่วไป



๒.๓ การบริหารจัดการเดินรถสำหรับผู้พิการในประเทศสเปน

ดำเนินการโดยเอกชน ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ให้บริการเพียง ๑ ราย โดยให้บริการทุกวันในช่วงเวลา ๗.๐๐-๒๓.๐๐ เท่านั้น ผู้ใช้บริการต้องโทรจองล่วงหน้าเท่านั้น และสามารถจองล่วงหน้าได้ ๓ เดือน

รูปแบบรถที่ใช้บริการจะเป็นรถซีดานปกติ ไม่มีรถแวน

๒.๔ การบริหารจัดการเดินรถสำหรับผู้พิการในประเทศออสเตรเลีย

มีระบบการให้บริการที่ต่างกันไปในแต่ละรัฐ ยกตัวอย่างเช่นในรัฐวิคตอเรีย จะดำเนินการโดยรัฐใช้ชื่อว่า TAXI SERVICES COMMISSION ภายใต้แนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการเดินทางได้โดยเท่าเทียม ซึ่ง รวมไปถึงผู้พิการที่ต้องเดินทางด้วยรถเข็นด้วย

การให้บริการแท็กซี่คนพิการในรัฐวิคตอเรีย จะมีการให้บริการที่เรียกว่า WHEELCHAIR ACCESSIBLE TAXIS (WATS) ซึ่งตัวรถจะถูกออกแบบให้สามารถยกรถเข็นเข้ารถได้ตั้งแต่ ๑ คันขึ้นไป (ตามประเภทของรถ) ผู้ใช้บริการสามารถจองล่วงหน้าหรือเรียกได้ตามท้องถนนโดยทั่วไป แท็กซี่คนพิการจะสามารถรับผู้โดยสารปกติได้ด้วยหากไม่มีการจองจากคนพิการไว้ล่วงหน้า แต่จะมีราคาค่าโดยสารสูงกว่าแท็กซี่ปกติ

Wheelchair Accessible Taxis

Wheelchair accessible taxis (WATs) allow people who use wheelchairs to travel in their wheelchair provided that they and the wheelchair can be safely restrained in the vehicle.

WATs are vehicles designed to carry 1 or more people seated in wheelchairs (depending upon the vehicle type) and between 4 and 11 passengers when not configured to carry wheelchairs.

Scooters, Princess, and other 'high-care' chairs must not be transported in wheelchair accessible taxis if the passenger is seated in them.

Wheelchair accessible taxis

นอกเหนือไปจาก WATS แล้ว ยังมีระบบการให้บริการแท็กซี่คนพิการที่เรียกว่า MULTI PURPOSE TAXI PROGRAM: MPTP ซึ่งเป็นระบบสำหรับผู้ที่มีความพิการแบบถาวร โดยจะต้องสมัครเป็นสมาชิก เพื่อรับส่วนลดค่าโดยสารและสิทธิพิเศษอื่น ๆ เช่น ได้รับการยกเว้นค่า LIFTING FEE เป็นต้น

๒.๕ การบริหารจัดการเดินรถสำหรับผู้พิการในประเทศอินโดนีเซีย

Taxi service for the disabled launched

The Jakarta Post | Jakarta | Thu, September 11 2014, 12:54 PM

Care on wheels: A disabled man tries out a Lifecare taxi during the launch of the new service at City Hall on Wednesday. Lifecare, owned by transportation firm PT Blue Bird, is the first transportation service in Indonesia to cater to the disabled, pregnant women and senior citizens. Other modes of transportation like buses and trains are not designed for the disabled.

ดำเนินการโดยเอกชน เป็นรถแท็กซี่ที่ให้บริการคนทั่วไป แต่เพิ่มบริการสำหรับคนพิการขึ้นมา ไม่มีสายพานสำหรับยกรถเข็น ค่าบริการเริ่มต้นที่ ๗,๐๐๐RP และบวกเพิ่มกิโลเมตรละ ๓,๖๐๐RP และคนขับจะต้องมีใบอนุญาตพิเศษ อย่างไรก็ตาม ภาครัฐโดยหน่วยงานระดับจังหวัดเห็นว่า โครงการนี้ควรได้รับการสนับสนุนจากรัฐในอนาคต เนื่องจากเป็นการจัดหาระบบการขนส่งให้กับประชาชนอย่างเท่าเทียม

บทที่ ๔

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

๑. สรุปผลการศึกษา

๑.๑ จากการศึกษาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ข้อดี

๑. เนื่องจากเป็นการให้บริการที่ไม่เก็บค่าบริการ ทำให้ผู้พิการและผู้สูงอายุได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

๒. ทำให้ผู้พิการและผู้สูงอายุมีทางเลือกในการเดินทางที่สะดวกเพิ่มขึ้น

ข้อเสีย

๑. การบริการที่ไม่เรียกเก็บค่าบริการทำให้มีผู้เรียกใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นภาระของกรุงเทพมหานครในการสนับสนุนด้านงบประมาณ

๒. มีข้อจำกัดในการให้บริการ สามารถให้บริการได้เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้นแต่ผู้รับบริการบางส่วนมีความประสงค์จะขอรับบริการนอกเขตกรุงเทพมหานคร

๑.๒ จากการศึกษาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของต่างประเทศ สรุปได้ ดังนี้

เปรียบเทียบการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

ประเทศ	การดำเนินการ		การคิดค่าบริการ	
	รัฐ	เอกชน	ตามรูปแบบรถ	ตามราคา TAXI
สิงคโปร์		X	X	
ญี่ปุ่น		X		X
สเปน		X	X	
ออสเตรเลีย	X		X	
อินโดนีเซีย		X		X

จากการศึกษาการให้บริการรถสำหรับผู้พิการจากประเทศใกล้เคียงจะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่การให้บริการจะดำเนินการโดยภาคเอกชนและคิดค่าบริการตามรูปแบบของรถที่เรียกใช้หรือตามระยะทางที่ให้บริการ โดยสรุปข้อดี-ข้อเสีย ได้ดังนี้

ข้อดี

๑. การที่มีรูปแบบของรถให้เลือกหลายรูปแบบ ทำให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสได้เลือกรถใช้ตามความต้องการ

๒. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเดินทาง ไม่ต้องรอรถแท็กซี่ซึ่งบางครั้งอาจถูกปฏิเสธ

๓. การเรียกเก็บค่าบริการโดยใช้มิเตอร์ ทำให้ได้ราคาที่เป็นธรรมไม่ต้องต่อรอง
๔. การให้ภาคเอกชนดำเนินการ เป็นการลดภาระงบประมาณภาครัฐ
๕. สามารถให้บริการได้ทุกเส้นทางไม่มีข้อจำกัด

ข้อเสีย

๑. การเรียกเก็บค่าบริการ อาจเป็นปัญหาสำหรับผู้ยากไร้ ทำให้ได้รับบริการไม่เท่าเทียมกัน
๒. อัตราการเรียกเก็บค่าบริการของเอกชนอาจจะไม่เป็นธรรม ราคาสูงเกินไป หากรัฐไม่เข้ามาควบคุมดูแล

๒. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

๒.๑ ด้านการให้บริการ

๒.๑.๑ เนื่องจากการให้บริการรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร มีข้อจำกัดในการให้บริการ กล่าวคือให้บริการได้เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร แต่มีผู้ขอรับบริการประสงค์ขอใช้บริการนอกเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวจึงควรประสานขอความร่วมมือกับองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพให้จัดรถบริการซึ่งติดตั้งอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการเดินทางของผู้พิการและผู้สูงอายุสายละ ๑ คัน และคิดค่าบริการเหมือนรถบริการปกติทั่วไป โดยกรุงเทพมหานครจัดทำรูปแบบรถที่จะให้บริการเป็นตัวอย่าง ๑ คัน บริการโดยไม่เก็บค่าบริการ

๒.๑.๒ ขอความร่วมมือจากภาคเอกชน/ผู้ให้บริการแท็กซี่ ให้จัดรถบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุอาจจัดในรูปแบบรถหลายประเภทเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เลือกตามความต้องการ และคิดค่าบริการตามรูปแบบของรถ หรือตามระยะทางโดยติดมิเตอร์ ทั้งนี้อัตราค่าบริการจะต้องอยู่ในความควบคุมของภาครัฐ โดยภาครัฐอาจสนับสนุนโดยมาตรการทางภาษี เช่น การงดเว้นภาษีเกี่ยวกับรถ/ภาษีเงินได้ สำหรับรถแท็กซี่ที่ออกแบบรองรับการให้บริการผู้พิการโดยเฉพาะ

๒.๑.๓ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์โครงการดังกล่าวให้มากขึ้น

๒.๑.๔ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่าน WEBSITE เช่น สามารถให้ผู้ใช้บริการการตรวจสอบและจองรถผ่าน WEBSITE หรือ ทางออกแบบ APPLICATION ของโครงการ ให้สามารถจองการใช้งาน/ตรวจสอบสถานะรถผ่าน SMARTPHONE

๒.๒ ด้านงบประมาณ เพื่อไม่ให้เป็นภาระของภาครัฐ ควรมีการเก็บค่าบริการ เนื่องจากได้สอบถามผู้ใช้บริการแล้วไม่ขัดข้องที่จะจ่ายค่าบริการขอเพียงให้ได้ใช้บริการรถอย่างสะดวกและปลอดภัย อีกทั้งยังเป็นการจูงใจให้เอกชนสนใจเข้าร่วมในการให้บริการรถแท็กซี่สำหรับผู้พิการมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำให้มีจำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น อันจะเป็นการสนับสนุนการดำเนินการของภาครัฐ ในการให้บริการการเดินทางแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม

บรรณานุกรม

ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ พ.ศ. ๒๕๓๙.

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐.

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖.

รายงานผลการดำเนินงานและเบิกค่าจ้างโครงการบริหารจัดการทดลองเดินรถแท็กซี่สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ประจำเดือนที่ ๑ (มีนาคม ๒๕๕๘) บริษัทกรุงเทพธนาคม จำกัด.

ศุภชัย ยาวะประภาส, ๒๕๓๙, ความหมายของบริการสาธารณะ.

Robert Waterman, Tom Peter and Juline Phillips. ๑๙๘๐.

M.E. Porter. VALUE CHAIN. ๑๙๘๐.

https://en.wikipedia.org/wiki/Value_chain

WWW.TAXISINGAPORE.COM/WHEELCHAIR-TRANSPORT ลงวันที่ ๒/๖/๒๕๕๘

WWW.MKTAXI-JAPAN.COM/#WHEELCHAIR-TRANSPORTER/C๑AWB ลงวันที่ ๒/๖/๒๕๕๘

WWW.BARCELONA-TOURIST-GUIDE.COM ลงวันที่ ๒/๖/๒๕๕๘

WWW.TAXI.VIC.GOV.AU ลงวันที่ ๒/๖/๒๕๕๘

WWW.THEJAKARTAPOST.COM ลงวันที่ ๒/๖/๒๕๕๘